



# **COMUNE DI ORTUERI**

Provincia di Nuoro

## **SISTEMA DI MISURAZIONE E DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

(Art. 47 del Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici Servizi)

- Allegato 1 -

**Approvato con delibera G.C. n. 34 del 26.11.2019**

<u>PREMESSA</u>	2
<u>ART.1 - OGGETTO</u>	2
<u>ART.2 - SOGGETTO CUI È AFFIDATA LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE</u>	2
<u>ART.3 - IL CICLO DELLE PERFORMANCE</u>	2
<u>ART.4 - ASSEGNAZIONE DEGLI OBIETTIVI</u>	2
<u>ART.5 - OBIETTIVE TARGETE STRUMENTI DI MISURAZIONE</u>	2
<u>ART.6 - VALUTAZIONE DELL'AREA ORGANIZZATIVA (TITOLARI D.P.O.)</u>	2
<u>ART.7 - VALUTAZIONE DEI DIPENDENTI NON TITOLARI D.P.O.</u>	2
<u>ART.8 - VALUTAZIONE DEL SEGRETARIO COMUNALE</u>	2
<u>ART.9 - RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI</u>	2
<u>ART.10 - UTILIZZO DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI PER LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI.</u>	2
<u>ART.11 - PROCEDURE DI CONCILIAZIONE</u>	2
<u>ART.12 - VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL SEGRETARIO COMUNALE</u>	2
<u>ART.13 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ENTE</u>	2
<u>ART.14 - ENTRATA IN VIGORE</u>	2

## **PREMESSA**

Il presente sistema di Valutazione è stato predisposto ai sensi dell'art. 47 del vigente Regolamento Comunale sull'Ordinamento degli Uffici dei Servizi (in seguito Regolamento), approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 6 del 10.09.2019.

### **Art.1 - Oggetto**

**1.1.** Il sistema di valutazione disciplinabile la misurazione e valutazione dei risultati del personale dipendente del Comune di Ortueri, dei singoli Servizi e dell'Amministrazione.

**1.2.** Eventuali scostamenti tra i valori attesi e quelli accertati saranno utilizzati:

- per la valutazione dell'azione amministrativa anche quali strumenti utili ai fini del controllo di gestione;
- per la valutazione del personale dipendente;
- per l'erogazione della componente di retribuzione del personale legata al raggiungimento degli obiettivi;
- per apportare modifiche organizzative al fine di un migliore conseguimento degli obiettivi;
- al fine di ridefinire gli obiettivi dell'amministrazione.

### **Art.2 - Soggetti cui è affidata la valutazione della performance**

**2.1.** La funzione di valutazione della performance è affidata:

- a) all'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.), cui compete la proposta di valutazione annuale dei funzionari titolari di Posizione Organizzativa (P.O.) e del Segretario Comunale, oltre la validazione dei risultati della performance organizzativa annuale;
- b) ai Funzionari titolari di P.O., relativamente alla valutazione del personale assegnato alla propria area;
- c) al Sindaco, cui compete l'approvazione della proposta di valutazione dei titolari di P.O. e del Segretario Comunale.

### **Art.3 - Il Ciclo delle Performance**

La valutazione e misurazione degli obiettivi avviene all'interno della gestione del ciclo della *performance* che si sviluppa nel rispetto delle fasi indicate all'art.47 del Regolamento.

## **Art.4 - Assegnazione degli obiettivi**

**4.1.** Gli obiettivi sono assegnati ai Responsabili d'Area, unitamente alle risorse necessarie per il loro conseguimento.

Il Piano degli Obiettivi e il Piano delle Performance possono costituire allegato al P.E.G., essere integrati al suo interno o essere documenti indipendenti.

**4.2.** Ogni obiettivo deve riportare:

- a) il responsabile della sua realizzazione;
- b) l'arco temporale entro il quale deve essere raggiunto;
- c) le principali azioni o fasi necessarie al conseguimento;
- d) un indicatore che consenta di verificare il raggiungimento;
- e) la pesatura al fine di determinarne l'importanza rispetto ad altri obiettivi assegnati allo stesso Settore.

**4.3.** Ove possibile, gli obiettivi dovranno essere frutto di una preventiva negoziazione con il Responsabile di Settore in modo tale che vi sia condivisione tra l'Amministrazione e il Responsabile stesso in merito:

- a) alla possibilità di conseguire l'obiettivo assegnato;
- b) all'importanza dell'obiettivo;
- c) all'adeguatezza delle risorse assegnate, tenendo conto della necessaria natura sfidante che deve avere l'obiettivo.

**4.4.** Ove non vi sia accordo tra l'Amministrazione e il Responsabile dell'Area cui è assegnato l'obiettivo, l'Amministrazione provvede comunque all'assegnazione degli obiettivi che ritiene necessario realizzare.

## **Art.5 - Obiettivi *target* e strumenti di misurazione**

**5.1.** La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi avviene mediante confronto tra i valori attesi (*target*) ed i valori misurati in sede di controllo.

**5.2. Obiettivo con *target* numerico.**

Se l'obiettivo è espresso con indicazioni di un *target* numerico, il raggiungimento dell'obiettivo viene misurato tramite rilevazione dell'eventuale scostamento tra il *target* ed il risultato accertato.

### **5.3. Obiettivo non numerico.**

Se l'obiettivo non è espresso tramite associazione ad un *target* numerico, ai fini della misurazione del raggiungimento dell'obiettivo, si provvede come segue:

- a) unitamente all'obiettivo devono essere indicati i parametri per la valutazione del suo raggiungimento; nel caso in cui siano omessi tali parametri, si ritiene che l'obiettivo sia raggiunto pienamente se il risultato corrispondente al raggiungimento dell'obiettivo ha un livello qualitativo ottimo ed è stato raggiunto nel termine prefissato. Qualora non sia prefissato un termine specifico, si presume che il risultato debba essere raggiunto entro la fine dell'esercizio;
- b) in sede di controllo si provvede ad una valutazione dei seguenti parametri, attribuendo ad essi una valutazione numerica (in decimi):
  - I) qualità del risultato;
  - II) completezza;
  - III) conformità alla normativa vigente;
  - IV) conformità agli indirizzi espressi dall'amministrazione;
  - V) rispetto del termine della tempistica.
- c) la misurazione è la rilevazione dello scostamento tra la valutazione numerica media assegnata e quella massima assegnabile.

### **5.4. Obiettivo indeterminate**

Se l'obiettivo non contiene elementi sufficienti ad una misurazione del grado di raggiungimento è dichiarato indeterminato ed il suo raggiungimento non può essere valutato. Ove possibile, l'obiettivo apparentemente indeterminato viene interpretato come obiettivo di mantenimento; se il carattere indeterminato dipende dall'omessa specificazione del riferimento temporale, esso si intende all'esercizio precedente o al periodo di durata uguale a quello cui l'obiettivo si riferisce, immediatamente precedente ad esso (es. riduzione dei tempi medi = registrazione di tempi medi non superiori a quelli registrati nell'esercizio precedente). Sono effettivamente indeterminati gli obiettivi ai quali non può essere assegnato alcun significato nemmeno in via interpretativa.

Il Responsabile d'Area che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato chiede al Segretario Comunale che lo stesso venga chiarito o modificato. La richiesta può avere ad oggetto anche la conferma della corretta interpretazione dell'obiettivo assegnato. Se necessario, il Segretario Comunale formula una proposta di modifica

degli obiettivi alla Giunta Comunale. Il dipendente che ritiene gli sia stato assegnato un obiettivo indeterminato richiede i necessari chiarimenti al proprio responsabile d'Area.

Gli obiettivi indeterminati si considerano non assegnati.

#### **5.5. Obiettivi graduabili e non graduabili**

Un obiettivo è graduabile se potrà esserne valutato il grado di raggiungimento; è non graduabile se può essere raggiunto completamente oppure deve ritenersi non raggiunto.

Gli obiettivi che per loro natura sono graduabili possono essere assegnati come obiettivi non graduabili. In tale ultimo caso, al completo raggiungimento dell'obiettivo è assegnato il valore massimo previsto, al raggiungimento non completo dell'obiettivo è assegnato il valore zero.

Salvo sia diversamente previsto in sede di assegnazione, gli obiettivi di sviluppo si presumono sempre valutabili mentre gli obiettivi di mantenimento si presumono sempre assegnati come non graduabili (ancorché sia astrattamente possibile valutarne il grado di realizzazione).

#### **5.6. Obiettivi non assegnabili**

Non sono assegnabili obiettivi che presuppongono la violazione di leggi o regolamenti, gli obiettivi che inducono ad una condotta vessatoria verso i cittadini. Gli obiettivi non assegnabili, così come quelli impossibili da raggiungere, si considerano non assegnati.

#### **5.7. Obiettivi il cui raggiungimento dipende da altri soggetti**

L'eventuale assegnazione di obiettivi la cui realizzazione dipende in parte da terzi è possibile solo nel rispetto dei seguenti limiti e condizioni:

- a) la valutazione di tali obiettivi non può incidere sulla retribuzione accessoria in misura superiore al 25%;
- b) la componente di risultato dipendente da altri soggetti dipende, almeno in parte, dal lavoro di promozione degli uffici di comunali o dalla qualità dei servizi erogati (anche in relazione a servizi analoghi erogati da altre amministrazioni o da operatori privati).

Gli obiettivi eventualmente assegnati che abbiano ad oggetto condotte di altri soggetti su cui gli uffici ed il personale comunale non può incidere si intendono come non assegnati. Il Responsabile dell'Area o il dipendente a cui l'obiettivo a cui sia stato assegnato un obiettivo su cui non ha capacità di incidere deve segnalarlo tempestivamente, rispettivamente, al Segretario Comunale ed al suo Responsabile d'Area.

#### **5.8. Esempi di obiettivi.**

- Esempio di obiettivo cui è associato un *target* numerico: ridurre i tempi di pagamento di almeno il 30% rispetto all'esercizio precedente.
- Esempio di obiettivo cui non è associato un *target* numerico: aggiornare il regolamento per l'accesso agli atti amministrativi prevedendo una specifica disciplina per l'accesso civico; prevedere la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di accesso.
- Esempio di obiettivo indeterminato: ridurre i tempi di funzionamento dell'ufficio.
- Esempio di obiettivo assegnabile che dipende in parte da soggetti terzi: incrementare almeno del 10% le sponsorizzazioni delle manifestazioni culturali nel territorio comunale da parte dei soggetti privati.
- Esempi di obiettivi non assegnabili che dipendono da soggetti terzi senza possibilità di influenza legittima da parte degli uffici: incrementare le entrate in conto capitale da trasferimenti regionali previa presentazione di apposite istanze.

#### **Art.6 - Valutazione dell'Area Organizzativa (Titolari di P.O.)**

I risultati di ogni Area Organizzativa e dei dipendenti titolari di P.O. ad essa ascritti, sono misurati e valutati dall'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) sulla base della scheda A di cui all'allegato 2.

#### **Art.7 - Valutazione dei dipendenti non titolari di P.O.**

I risultati di ogni dipendente non titolare di P.O. sono misurati e valutati dal Responsabile della relativa Area di assegnazione sulla base della scheda B di cui all'allegato 2.

#### **Art.8 - Valutazione del Segretario Comunale**

I risultati del Segretario Comunale sono misurati e valutati dall'Organismo Indipendente di Valutazione (O.I.V.) sulla base della scheda C di cui all'allegato 2.

## **Art.9 - Rilevamento del grado di soddisfazione dei cittadini**

**9.1.** Il Comune di Ortueri rileva il grado di soddisfazione dei cittadini e degli utenti utilizzando due distinte modalità:

- a) l'applicativo "*mettiamoci la faccia*", da appostare sul sito istituzionale dell'ente, fruibile gratuitamente e di uso intuitivo, i cui risultati presentano la criticità di essere facilmente condizionabili;
- b) l'ulteriore strumento di segnalazione definito dal presente Sistema di Valutazione ai punti 8.2 e seguenti.

Il sistema di cui alla precedente lettera b), consente di formulare comunicazioni più articolate sulla qualità del servizio, di segnalare eventuali disservizi e di formulare proposte di miglioramento. Solo esso incide sulla valutazione delle performance ai sensi del successivo punto 9.

**9.2.** I cittadini e gli utenti possono manifestare il loro grado di soddisfazione mediante il modulo di cui all'allegato D).

Tale modulo può essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della sede Comunale oppure inviato mediante posta elettronica ordinaria all'indirizzo [protocollo@comune.ortueri.nu.it](mailto:protocollo@comune.ortueri.nu.it)

**9.3.** Le segnalazioni depositate nella cassetta posta all'ingresso della sede Comunale sono raccolte con cadenza almeno mensile. Gli esiti delle valutazioni espresse, i suggerimenti e gli eventuali disservizi segnalati sono comunicati alla Giunta in forma riassuntiva e sintetica. Con cadenza almeno annuale l'esito delle segnalazioni viene pubblicato sul sito internet istituzionale nella sezione Amministrazione Trasparente.

**9.4.** Gli esiti della rilevazione di *customer satisfaction* incidono esclusivamente sul punteggio delle sezioni I e II della scheda A).

## **Art.10 - Utilizzo delle segnalazioni dei cittadini per la valutazione dei servizi.**

**10.1.** Le segnalazioni degli utenti e dei cittadini disciplinate al precedente punto 8 rappresentano lo strumento per consentire agli *stakeholders* di incidere sulla valutazione delle performance. Ciò avviene nella misura prevista dal presente punto, a condizione che le valutazioni pervenute per ogni Area (purché non anonime e negative senza motivazione) siano almeno 20 per ogni anno solare.

**10.2.** Nel caso in cui uno stesso cittadino o utente presenti più valutazioni nel corso dello stesso anno solare, si terrà conto del valore medio da esso espresso.

**10.3.** La valutazione è espressa mediante il modulo di cui all'allegato C.

Se la segnalazione contiene l'indicazione dell'Area valutata, la valutazione è effettuata solo con riguardo ad essa. Se la segnalazione non contiene la specificazione dell'Area valutata, si considera attribuita genericamente a tutte le Aree e pertanto incide nella misura proporzionale. Se la segnalazione è fatta con riferimento a due o più Aree individuate, essa incide pro quota su ciascuna di esse (ad esempio se sono indicate tre aree inciderà nella misura di 1/3 su ciascuna).

**10.4.** Ad ogni valutazione formulata è attribuito il seguente punteggio:

	<b>Voto</b>	<b>Punti</b>
	Eccellente	10
	Buono	8
	Soddisfacente	6
	Sufficiente	4
	Insufficiente	2
	Pessimo	0

Se il voto è espresso ponendo una croce solo sulla faccia saranno attribuiti i seguenti punteggi:

	10 Punti
	5 Punti
	0 Punti

La valutazione del singolo Settore è pari al rapporto tra il punteggio conseguito ed il punteggio massimo conseguibile. A tal fine, le voci per le quali non è stata espressa nessuna valutazione non sono considerate né al numeratore né al denominatore.

Numero di valutazioni (n)	Rapporto punteggio conseguito/conseguibile (R)	Coefficiente da applicarsi alla valutazione
<b>Art.11 - Procedure di conciliazione</b>		
n < 20		1
<b>II.20 - A garanzia dei soggetti valutati sono previsti i seguenti sistemi di garanzie e conciliazione:</b>		
20 < n < 30	0,55 < R < 0,70	0,98
a) la proposta di valutazione dei Responsabili di Area è valutata e validata dal	0,40 < R < 0,56	0,95
20 < n < 30	R < 0,41	0,90
b) ciascun dipendente, entro 10 giorni dal ricevimento della scheda di	R > 0,70	1
30 < n < 50	0,55 < R < 0,70	0,95
valutazione, può presentare osservazioni e richieste di chiarimento al	0,40 < R < 0,56	0,90
30 < n < 50	R < 0,41	0,85
sogetto responsabile della valutazione (Segretario Comunale o Responsabile	R > 0,70	1
30 < n < 50	0,55 < R < 0,70	0,93
d'Area Organizzativa);	0,40 < R < 0,56	0,86
c) nel caso in cui la risposta del responsabile della valutazione non sia	R < 0,41	0,80
n > 49		
considerata soddisfacente, oppure nel caso in cui il responsabile della		
n > 49		
valutazione non provveda a rispondere alla richiesta del soggetto valutato,		
n > 49		
questo può chiedere che la propria valutazione sia verificata dal Nucleo di		
n > 49		
valutazione che provvede entro i successivi 30 giorni.		

## **Art.12 - Valutazione della performance del Segretario Comunale**

**12.1.** La valutazione del Segretario Comunale è effettuata con le modalità di cui alla allegata scheda C).

**12.2.** Gli obiettivi individuali del Segretario Comunale sono assegnati dal Sindaco con proprio provvedimento in misura non inferiore a tre.

**12.3.** La valutazione del Segretario Comunale, sulla base di quanto previsto dal precedente comma, è proposta al Sindaco dall'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV).

## **Art.13 - Performance Organizzativa di Ente**

La performance organizzativa dell'Ente viene misurata quale media semplice delle valutazioni dei settori (sezioni I e II della scheda allegata A).

## **Art.14 - Entrata in vigore**

Il presente sistema di valutazioni si applica a decorrere dall'esercizio 2019.

**IL SEGRETARIO COMUNALE**

Dott. Roberto Sassu

**IL SINDACO**

Francesco Carta